

# INOVASI PELAYANAN KEPOLISIAN MELALUI APLIKASI SURAT KETERANGAN ORANG TERLANTAR (SKOT) *ONLINE* DI SENTRA PELAYANAN KEPOLISIAN TERPADU (SPKT) KEPOLISIAN DAERAH JAWA TIMUR

**Inne Ajeng Kharismanande**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial  
dan Hukum Universitas Negeri Surabaya  
Email: inne.ajeng@gmail.com

**Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial  
dan Hukum Universitas Negeri Surabaya  
Email: evafanida@unesa.ac.id

## Abstrak

Tingginya tingkat urbanisasi di kota besar di Indonesia menimbulkan berbagai masalah sosial salah satunya adalah orang terlantar. Dengan adanya permasalahan tersebut, Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur meluncurkan aplikasi yang dinamakan Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) *Online* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada orang terlantar di Jawa Timur, yang berfokus pada pembuatan Surat Keterangan Orang terlantar dan pemulangan orang terlantar ke daerah asal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Kepolisian melalui Aplikasi Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) *Online* di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur. Dalam hal ini jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori inovasi dengan teori penerapan inovasi melalui konsep De Meyer and Garg yang meliputi integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, dan integrasi dengan lingkungan. Teknik analisis data peneliti menggunakan teknik analisis menurut Miles and Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi SKOT *Online* di SPKT Kepolisian Daerah Jawa Timur menurut indikator Manajemen dan Inovasi Menciptakan Nilai masih sudah cukup baik namun belum maksimal sebab masih ada beberapa kendala seperti masih digunakannya alamat web milik swasta, data E-KTP yang belum dapat di akses, dan penggunaan internet sebagai sarana akses web tersebut masih dirasa kurang memadai. Sehingga saran yang dapat diberikan yaitu memindahkan semua data ke server milik Polri dan menambahkan data E-KTP kedalam aplikasi tersebut.

**Kata Kunci: Inovasi, Orang Terlantar, Pelayanan**

## Abstract

The high level of urbanization in big cities in Indonesia raises various social problems, one of which is displaced people. With these problems, the East Java Integrated Police Service Center (SPKT) launched an application called the Online Declaration of Disappearances (SKOT) which serves to provide services to displaced people in East Java, which focuses on making the Certificate of Displaced Persons and Returns people displaced to the area of origin. The purpose of this study was to describe the Police Service Innovation through the Application of an Online Certificate of Neglected Persons (SKOT) at the East Java Regional Police Service Center (SPKT). In this case the type of research used is qualitative descriptive research method. This research uses innovation theory with the theory of the application of innovation through the De Meyer and Garg concept which includes project integration with the organization's strategic vision, intertemporal integration between different phases in the project, cross-functional integration during the project running, and integration with the environment. Data analysis techniques researchers used analytical techniques according to Miles and Huberman which included data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that SKOT Online Innovation at SPKT East Java Regional Police according to Management and Creating Innovation Value indicators are still quite good but not optimal because there are still some obstacles such as still being used by private web addresses, E-KTP data that cannot be accessed, and the use of the internet as a means of accessing the web is still considered inadequate. So that the advice that can be given is to move all the data to the police server and add E-KTP data to the application.

**Keywords: Innovation, Neglected Persons, Police Services**

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sebagian besar penduduknya memilih tinggal di kota-kota besar. Bambang Brodjonegoro selaku Menteri Perencanaan Pembangunan Nasional (PPN) menyatakan bahwa : “Orang mungkin masih banyak belum menyadari bahwa Indonesia sudah menjadi negara yang *urbanize*, karena 50 persen penduduk kita sudah tinggal di perkotaan”.(Sumber: jawapos.com diakses 18 Agustus 2018)

Terjadinya perpindahan penduduk dari desa ke kota disebabkan oleh berbagai faktor. Khairuddin (1992:7) menyatakan bahwa ada beberapa faktor yang mendorong masyarakat desa melakukan urbanisasi yaitu :

”Faktor-faktor pendorong dari daerah asal (*push factor*), diantaranya adalah makin berkurangnya sumber-sumber kehidupan seperti menurunnya daya dukung lingkungan, menurunnya permintaan atas barang-barang tertentu yang bahan bakunya makin susah diperoleh seperti hasil tambang, kayu atau bahan dari pertanian, menyempitnya lapangan pekerjaan di tempat asal (misalnya tanah untuk pertanian di pedesaan yang semakin menyempit), adanya tekanan-tekanan politik, agama, suku sehingga mengganggu hak asasi penduduk di daerah asal, alasan pendidikan, pekerjaan, perkawinan, bencana alam seperti banjir, kebakaran, gempa bumi, tsunami, musim kemarau panjang, atau adanya wabah penyakit.

Selain itu, ada faktor-faktor yang menarik masyarakat desa untuk bermigrasi ke kota. Menurut Khairuddin (1992:7) ada beberapa faktor yang menarik masyarakat desa ke kota yaitu :

“Faktor-faktor penarik dari daerah tujuan (*pull factor*), antara lain adanya harapan akan memperoleh kesempatan untuk memperbaiki taraf hidup, adanya kesempatan untuk memperoleh pekerjaan yang lebih baik, keadaan lingkungan dan keadaan hidup yang menyenangkan, misalnya iklim, perumahan, sekolah dan fasilitas-fasilitas publik lainnya, adanya aktifitas-aktifitas di kota besar, tempat-tempat hiburan, pusat kebudayaan sebagai daya tarik bagi orang-orang daerah lain untuk bermukim di kota besar tersebut.”

Tingginya tingkat urbanisasi di kota menimbulkan berbagai masalah sosial. Khairuddin (1992:7) dampak dari adanya urbanisasi menimbulkan permasalahan sosial dan ekonomi. Persoalan yang sering muncul adalah banyaknya tunakarya, tunawisma, dan tunasusila. Masalah tersebut disebabkan antara lain oleh kurangnya keterampilan yang dimiliki para migran serta ketidakmampuan mereka untuk memiliki rumah

yang layak huni. Masalah lain yang dihadapi oleh penduduk di kota adalah kurangnya lapangan pekerjaan. Masalah ini disebabkan oleh pertambahan jumlah penduduk yang begitu cepat dibandingkan dengan peningkatan jumlah lapangan kerja.. Lapangan kerja yang semakin sempit menyebabkan persaingan kerja yang ketat. Lapangan pekerjaan yang sempit tersebut diikuti dengan jumlah penduduk yang semakin meningkat. Penduduk yang berdomisili di kota sebagian besar merupakan para pendatang dari luar daerah baik dari sekitar atau bahkan dari luar pulau yang mencoba mengadu nasib di kota besar. Pulau Jawa merupakan daerah di Indonesia yang menjadi tujuan utama para imigran. Hal ini dikarenakan pembangunan yang hanya terpusat di pulau jawa misalnya pembangunan fasilitas-fasilitas pendidikan, perekonomian maupun pemerintahan berada di Pulau Jawa. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan Laporan Jumlah Pendudukan menurut data Badan Pusat Statistik Indonesia di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Laporan Tahunan Jumlah Penduduk**  
**Indonesia 2017**

No	Provinsi	Penduduk (ribu)		
		2015	2016	2017
1	Jawa Barat	46.709,6	47.394,4	47.379,4
2	Jawa Timur	38.847,6	39.075,3	39.075,3
	Jawa tengah	33.774,1	34.019,1	34.019,1
4	Sumatra Utara	13.937,8	14.102,9	14.102,9
5	Banten	11.955,2	12.203,1	12.203,1
6	DKI Jakarta	10.177,9	10.277,6	10.277,6
7	Sulawesi Selatan	8.520,3	8.606,4	8.606,4
8	Lampung	8.117,3	8.205,1	8.205,1
9	Sumatra Selatan	8.052,3	8.160,9	8.160,9
10	Riau	6.334,4	6.501,0	6.501,0

Sumber: bps.go.id

Berdasarkan laporan tersebut di atas dapat diketahui bahwa, Pulau Jawa menempati tiga posisi teratas jumlah penduduk terbesar sedangkan Provinsi Jawa Timur menempati posisi kedua jumlah penduduk terbesar di Indonesia yaitu sebesar 39.075,30 ribu jiwa (sumber: bps.go.id diakses 14 Agustus 2018). Dari jumlah tersebut proyeksi penduduk terbesar berada di Kota Surabaya. Hal ini dapat dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 1.2**  
**Laporan Jumlah Penduduk Jawa Timur**  
**2017**

No.	Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk (Jiwa)	
		2016	2017
1	Kota Surabaya	2.862.406	2.874.699

2	Kabupaten Malang	2.560.657	2.576.596
3	Kabupaten Jember	2.419.000	2.430.185
4	Kabupaten Sidoarjo	2.150.482	2.183.682
5	Kabupaten Banyuwangi	1.599.811	1.604.897
6	Kabupaten Pasuruan	1.593.683	1.605.304
7	Kabupaten Kediri	1.554.385	1.561.392
8	Kabupaten Gresik	1.270.702	1.285.018

Sumber: [jatim.bps.go.id](http://jatim.bps.go.id)

Dari tabel di atas, jumlah penduduk Kota Surabaya menempati posisi pertama yaitu sebesar 2.874.699 dengan distribusi penduduk terbanyak yaitu sebesar 7,38%. Dari jumlah tersebut lapangan pekerjaan yang tersedia hanya 1.406.358 (sumber: [surabayakota.bps.go.id](http://surabayakota.bps.go.id) diakses 14 Agustus 2018). Tidak heran apabila sering terjadi kasus orang terlantar. Dalam Undang Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Penyeleggaran Kesejahteraan Sosial, dijelaskan bahwa fakir miskin dan anak-anak terlantar ditanggung oleh negara. Namun, Setelah undang-undang tersebut diterbitkan, masih banyak ditemukan orang-orang terlantar khususnya di kota besar yang belum mendapat perhatian dari pemerintah. Dicatat pada tahun 2017 sebanyak 298.572 di Jawa Barat (sumber: [jabar.bps.go.id](http://jabar.bps.go.id) diakses 14 Agustus 2018) dan sebanyak 14.702 jiwa orang terlantar yang tersebar di seluruh wilayah di Jawa Timur (sumber: [jatim.bps.go.id](http://jatim.bps.go.id) diakses 14 Agustus 2018). Permasalahan tersebut mendorong Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur untuk menyelesaikan permasalahan orang terlantar dengan meluncurkan program SIMLONTAR (Sistem Informasi dan Manajemen Orang Terlantar).

SIMLONTAR adalah suatu inovasi dari Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur dalam rangka memberikan layanan bagi orang terlantar secara tepat, cepat, dan pasti. Namun, SIMLONTAR mengalami beberapa kendala seperti yang diungkapkan dalam penelitian yang berjudul "Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar (SIMLONTAR) Melalui *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur" oleh Muhammad Nurhuda Syahroni Yaman yang dipublikasikan pada [jurnalmahasiswa.unesa](http://jurnalmahasiswa.unesa). Dalam penelitian tersebut, diketahui bahwa terdapat beberapa kendala yang dihadapi dalam penerapan SIMLONTAR diantaranya adalah kurangnya pengawasan orang terlantar yang dipulangkan ke daerah asal, sehingga tidak terjadi penyalahgunaan di tengah jalan, sehingga orang terlantar yang dipulangkan benar-benar sampai pada tujuan serta tidak adanya sinkronisasi data dengan instansi yang telah terikat kerjasama tersebut, tujuan dari sinkronisasi tersebut adalah untuk menghindari kesalahan data dari instansi Dinas Sosial dan instansi yang telah bekerjasama. Hal inilah yang menginspirasi pihak

kepolisian meluncurkan salah satu program aplikasi yang mendukung program SIMLONTAR yang ditangani oleh Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, aplikasi tersebut dinamakan Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) *Online* yang diluncurkan pada 10 Oktober 2017 dan diselenggarakan di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur.

SKOT *Online* ini merupakan aplikasi yang berbasis web base yang datanya terhubung langsung dengan Dinas Kependudukan dan terintegrasi dengan setiap SPKT Polres se-Jawa Timur serta dinas-dinas terkait yang telah bekerjasama. Pihak-pihak yang telah bekerjasama diantaranya adalah Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Terminal Pemkot Surabaya, Badan Permusyawaratan Rakyat (BPD) Organda Jawa Timur, dan Dinas Pemberdayaan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur. Aplikasi SKOT *Online* bersikan Surat Keterangan Orang Terlantar, Surat Kehilangan dan Data Orang Hilang. Data-data tersebut terhubung langsung dengan Dinas Pemberdayaan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur serta jajaran Kepolisian Sektor (Polsek) yang ada di Jawa Timur.

Latar belakang diluncurkannya program SKOT *Online* ini diantaranya adalah intensitas masyarakat yang datang ke Polda Jawa Timur untuk meminta surat keterangan orang terlantar dan meminta dana untuk bisa pulang ke kampung halamannya cukup tinggi. Hal ini didukung oleh pernyataan dari Kepala SPKT Polda Jawa Timur AKBP. Andre J.W Manuputty, S.I.K yang mengungkapkan bahwa

"Hal tersebut disebabkan intensitas masyarakat yang datang ke SPKT Polda Jatim untuk meminta surat keterangan orang terlantar dan meminta dana naik. Agar dapat kembali ke kampung halamannya, yang dikarenakan kehabisan ongkos. Bulan Januari sampai Mei, SPKT Polda Jatim telah menerbitkan sebanyak 35 surat keterangan orang terlantar." (Sumber: [jatim.tribunnews.com](http://jatim.tribunnews.com) diakses 14 Agustus 2018)

Selain itu alasan lain diluncurkannya program aplikasi SKOT *Online* ini ialah adanya modus berpura-pura sebagai orang terlantar padahal orang tersebut adalah DPO (Daftar Pencarian Orang) yang mana petugas tidak dapat mengecek data kejahatannya. Menurut Radar Surabaya Jawa Pos yang terbit tanggal 24 Oktober 2017, masih ada sekitar 100 orang DPO yang masih berkeliaran di Kota Surabaya. Sejak tahun 2015-2016 setidaknya polisi mengantongi 100 DPO yang masih buron. Selain DPO, adanya program aplikasi ini adalah untuk dapat mengidentifikasi apakah orang

terlantar tersebut pernah dilaporkan hilang oleh keluarganya.

Dari pernyataan di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Kepolisian melalui Aplikasi Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) Online di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur”. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teori Penerapan Inovasi melalui konsep De Meyer and Garg yang meliputi integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, dan integrasi dengan lingkungan.

## METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Menurut Beni (2008:122) pengertian penelitian kualitatif adalah “penelitian yang meneliti kondisi objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen)”. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori Indikator Manajemen dan Inovasi Menciptakan Nilai menurut De Meyer and Garg yang meliputi integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, dan integrasi dengan lingkungan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2014) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis Inovasi Pelayanan Kepolisian melalui Aplikasi Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) Online di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Kepolisian Daerah Jawa Timur dengan menggunakan teori Indikator Manajemen dan Inovasi Menciptakan Nilai menurut De Meyer and Garg yang meliputi integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, dan integrasi dengan lingkungan. Berikut ini merupakan penjelasannya:

### 1. Integrasi Proyek Dengan Visi Strategis Organisasi

Integrasi proyek dengan visi strategis organisasi merupakan kriteria pertama yaitu menemukan adanya kesesuaian antara inovasi yang dilakukan dengan tujuan jangka panjang organisasi serta kontribusi yang diberikan dalam pencapaian tujuan

jangka panjang organisasi. Pengertian integrasi menurut Soedarno (1992:39) integrasi adalah suatu proses dan sekaligus hasil dari proses itu, dalam mana individu-individu atau kelompok-kelompok dalam masyarakat yang semula terkotak-kotak, berbeda-beda, bahkan bersaing atau bertentangan, menjadi rukun bersatu dan selaras, baik dalam hal kepentingan-kepentingan, soal hidup-mati, maupun dalam hal pandangan berbagai masalah pokok dalam kehidupan sosial-politik-budaya masyarakat. Dalam inovasi SKOT Online, tujuan yang ingin dicapai merupakan visi dari SPKT Polda Jawa Timur sendiri yaitu Terwujudnya pelayanan SPKT Polda Jawa Timur yang Profesional, Modern, Terpercaya, Mudah, Cepat, Transparan dan Akuntabel.

Inovasi SKOT Online sudah disesuaikan dengan visi strategis dari SPKT Polda Jawa Timur sendiri. Pihak Humas SPKT Polda Jawa Timur menjelaskan bahwa sebelum adanya SKOT Online, pembuatan SKOT hanya dilakukan secara manual yaitu dicatatkan dalam buku dan tanpa ada pengecekan apapun sehingga kurang efektif. Dengan adanya SKOT Online, pembuatan Surat Keterangan Orang terlantar telah dibuat lebih modern dengan memanfaatkan teknologi informasi dan lebih cepat karena hanya dengan menginput data identitas dapat secara langsung bisa mencetak dua surat sekaligus yaitu Surat Keterangan Orang Terlantar dan Surat Pernyataan bahwa yang bersangkutan benar merupakan orang terlantar. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh pengguna SKOT Online sendiri yaitu pelayanan pembuatan Surat Keterangan Orang terlantar dirasa cepat dan modern karena menggunakan teknologi yang dirasa membantu mempercepat pembuatan Surat Keterangan Orang Terlantar. Selain itu, pelayanan para staf yang bertugas sejauh ini sudah bersikap profesional kepada pengguna layanan dengan memberikan pelayanan prima mulai dari orang terlantar datang ke SPKT Polda Jawa Timur hingga diantarkan menuju Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur.

Kontribusi SKOT Online dalam mencapai tujuan jangka panjang organisasi mencapai  $\pm 10-15\%$ . Pembagian presentase pelayanan di SPKT Polda Jawa Timur sendiri yaitu Laporan Polisi sebesar 60% yang dibagi menjadi dua yaitu laporan polisi model A dari anggota sendiri serta laporan polisi model B yang merupakan laporan dari masyarakat, Laporan Kehilangan 25%, dan sisanya merupakan laporan orang terlantar dan laporan data orang hilang. Dari hasil tersebut, SKOT Online ikut berkontribusi dalam pencapaian visi organisasi meskipun dengan presentase yang cukup rendah namun tetap harus dipertimbangkan sebab pelayanan orang terlantar juga merupakan salah satu tugas pokok organisasi dalam memberikan layanan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi SKOT *Online* telah sesuai dengan pengertian indikator adanya kesesuaian proyek dengan tujuan jangka panjang organisasi dan adanya kontribusi proyek bagi pencapaian tujuan jangka panjang organisasi. Sehingga dalam indikator penciptaan nilai yang pertama, inovasi SKOT *Online* dianggap telah memenuhi kriteria.

## **2. Integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek**

Indikator yang kedua adalah adanya integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek. Indikator ini menemukan adanya kesesuaian proses dan output dari satu fase dengan fase lainnya. Indikator ini lebih menekankan bagaimana proses yang ditempuh sama dengan hasil yang diharapkan mulai dari penggalan ide, pengembangan konsep, definisi produk, pengembangan produk/proses, dan peluncuran produk. Kualitas proses dari awal dan akhir sangat diperhatikan dalam indikator ini. Proses dapat dikatakan sebagai tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan output adalah hasil dari pelaksanaan tahap-tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi yang memiliki nilai. Pengertian proses menurut Soewarno Handyaningrat (1990:20) adalah serangkaian kegiatan mulai dari menentukan sasaran sampai berakhirnya sasaran atau tercapainya tujuan. Sedangkan menurut Siagian (1994:114) proses adalah suatu rangkaian yang berlangsung secara terus menerus.

Dalam layanan SKOT *Online*, ide awal munculnya inovasi tersebut diawali dengan adanya orang terlantar yang datang ke SPKT maupun Dinas Sosial dengan modus pura-pura terlantar. Modus tersebut dapat berupa datangnya orang terlantar dua sampai tiga kali atau lebih untuk meminta Surat Keterangan Orang Terlantar dan minta uang saku untuk dipulangkan namun pada kenyataannya orang tersebut hanya ingin memanfaatkan adanya layanan tersebut untuk bepergian secara gratis. Selain itu, ada kekhawatiran pihak SPKT Polda Jawa Timur bahwa orang tersebut masuk dalam Daftar Pencarian Orang (DPO) yang mana pihak SPKT Polda tidak dapat mengeceknya dikarenakan DPO pada masing-masing Polres berbeda dan apabila melakukan pengecekan satu persatu akan memakan waktu yang cukup lama. Oleh karena itu, pihak SPKT Polda Jawa Timur akhirnya meluncurkan inovasi orang terlantar yaitu SKOT *Online*.

Dalam proses mulai dari pengembangan konsep hingga diluncurkannya produk layanan orang terlantar berupa SKOT *Online* telah melalui proses yang cukup panjang yang mana pada awalnya SPKT Polda Jawa Timur hanya akan menggandeng Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur saja sebab pemulangan orang terlantar

merupakan tugas pokok dari Dinas Sosial sendiri namun hal tersebut melebar karena adanya beberapa hambatan seperti kurangnya dana sehingga mengharuskan adanya opsi pemulangan lain, harus ada tempat transit bagi orang terlantar, serta dibutuhkan adanya pengecekan identitas dari orang terlantar tersebut. Pada akhirnya dilakukanlah rapat pertama pada tanggal 09 Agustus 2017, rapat kedua pada tanggal 19 September 2017 serta rapat terakhir pada tanggal 10 Oktober 2017 sekaligus dilakukan penandatanganan perjanjian kerjasama yang dilakukan dengan 8 instansi yaitu SPKT Polda Jawa Timur, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, Dinas Perhubungan Jawa Timur, BPTDA Wilayah XI Jawa Timur, Kantor Kesyahbandaran Tanjung Perak, Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dan DPD Organda (Organisasi Angkutan Darat).

Dalam pengembangan produk berupa SKOT *Online* yang berbasis web base, pihak SPKT Polda Jawa Timur bekerjasama dengan perusahaan swasta yaitu Inspima.com. Namun, adanya pertentangan dari pihak Polri sendiri dikarenakan kerahasiaan data seperti data identitas dan data DPO sehingga digunakanlah alamat web baru dari Mabes Polri yaitu [skot.spkt.jatim.polri.go.id](http://skot.spkt.jatim.polri.go.id). Seiring berjalannya waktu, web resmi Polri mengalami beberapa gangguan yaitu sering terjadi eror sehingga dikembalikan pada alamat web lama yaitu [skpt.inspima.com](http://skpt.inspima.com) yang masih beroperasi hingga saat ini meskipun masih ada kekhawatiran akan tersebabnya data dari orang terlantar tersebut.

Hasil analisis dari Indikator membuktikan bahwa inovasi masih kurang berhasil karena sesuai pengertian dari indikator ini yaitu merupakan ada kesesuaian proses dan output dari satu fase dengan fase lainnya. Kualitas proses dari awal dan akhir sangat diperhatikan dalam indikator ini. Proses dapat dikatakan sebagai tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan output adalah hasil dari pelaksanaan tahap-tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi yang memiliki nilai. Sedangkan beberapa proses dari inovasi SKOT *Online* ini masih memiliki ketidaksesuaian karena melihat beberapa kendala yang dihadapi masih ada.

## **3. Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan**

Indikator integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan maksudnya adalah adanya kerjasama antar fungsi selama proyek berlangsung secara terintegrasi. Mulai dari manajemen puncak, pemasaran dan jual purna jual, R&D desain, dan tim operasional. Artinya selama proses inovasi semua harus bekerjasama secara terintegrasi. Kerjasama seperti halnya menurut Charles H. Cooley di kutip Soerjono Soekanto (1982:73) kerjasama timbul apabila orang menyadari bahwa

mereka mempunyai kepentingan-kepentingan yang sama dan pada saat yang bersamaan mempunyai cukup pengetahuan dan pengendalian terhadap diri sendiri untuk memenuhi kepentingan-kepentingan yang sama dan adanya organisasi merupakan fakta-fakta penting dalam kerjasama yang berguna. Adapula menurut Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson (2014:164) kerjasama adalah pengelompokan yang terjadi di antara makhluk-makhluk hidup yang kita kenal. Kerja sama atau belajar bersama adalah proses beregu (berkelompok) di mana anggota-anggotanya mendukung dan saling mengandalkan untuk mencapai suatu hasil mufakat. Ruang kelas suatu tempat yang sangat baik untuk membangun kemampuan kelompok (tim), yang anda butuhkan kemudian di dalam kehidupan. Hubungan kerjasama yang berlangsung antara instansi-instansi tersebut merupakan kerjasama langsung dimana data tersebut terhubung dengan SKOT Online.

Pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi SKOT Online adalah SPKT Polda Jawa Timur, Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak Dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur, Dinas Perhubungan Jawa Timur, BPTDA Wilayah XI Jawa Timur, Kantor Kesyahbandaran Tanjung Perak, Dinas Perhubungan Kota Surabaya, dan DPD Organda (Organisasi Angkutan Darat). Masing-masing instansi tersebut memiliki kontribusi dalam pelayanan SKOT Online seperti yang telah tercantum dalam Perjanjian Kerjasama Nomor B/24/X/2017 Pasal 4 tentang Ruang Lingkup Pelayanan, Pasal 5 tentang Pelaksanaan yang meliputi Wewenang dan Tanggung Jawab, serta Pasal 6 tentang Hak dan Kewajiban pihak yang bekerjasama.

Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur yang bekerjasama langsung dengan SPKT Polda Jawa Timur melayani orang terlantar dalam bentuk pemberian uang saku, pemberian rujukan, pemberian biaya transportasi pemulangan dan pelayanan pendampingan menuju ke terminal keberangkatan serta menyediakan penampungan sementara atau *shelter*. Pihak ketiga yaitu Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur memberikan pelayanan berupa integrasi data kependudukan Provinsi Jawa Timur sesuai E-KTP dengan sistem aplikasi SKOT. Pihak keempat Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memberikan pelayanan berupa pemberian tempat transit sementara di terminal tipe B se-Jawa Timur. Pihak terakhir yaitu Dewan Pimpinan Daerah Organisasi Angkutan Darat (DPD ORGANDA) Jawa Timur yang memberikan pelayanan berupa pemberian *voucher* gratis satu kali pemakaian bagi orang terlantar. Kerjasama antara SPKT Polda Jawa Timur dengan Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur serta Organda Provinsi Jawa

Timur terjalin sangat baik dan pihak-pihak tersebut mendukung adanya program Inovasi SKOT Online.

Dalam inovasi SKOT Online manajemen puncak adalah Kepala Siaga SPKT Polda Jawa Timur yang bertanggung jawab untuk menandatangani Surat Keterangan Orang Terlantar. Kepala Siaga baik Kepala Siaga A,B, maupun C bertugas sesuai dengan hari piket yang telah ditentukan. Kepala Siaga bertugas untuk mengecek kembali surat yang akan ditandatangani serta menandatangani surat tersebut. Sedangkan tim operasional adalah pegawai yang bertugas untuk melakukan input data SKOT dan mencetak surat tersebut. Setiap pegawai yang bertugas telah diberi pelatihan bagaimana cara menggunakan aplikasi SKOT Online dan masing-masing pegawai telah diberi *username* dan *password* sendiri. Akses web serta input data cukup mudah karena telah disediakan kolom-kolom yang hanya perlu diisi sesuai interogasi dengan orang terlanter sebagai pengguna layanan. Kerjasama yang dilakukan dalam internal organisasi berlangsung secara langsung antara manajemen puncak yaitu Kepala Siaga dengan tim operasional yaitu pegawai atau operator SKOT Online.

Terdapat beberapa hambatan dalam penerapan inovasi SKOT Online ini. Hambatan tersebut berada pada data identitas dari Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Kependudukan, data e-KTP masih belum dapat diakses dikarenakan data e-KTP sendiri masih bersifat intranet dan belum dapat diakses di internet. Hambatan tersebut telah coba untuk diatasi dengan meng-copy data e-KTP dari Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Kependudukan kepada data SKOT Online. Namun, hal tersebut masih belum dapat direalisasikan karena belum mendapat persetujuan dari dinas terkait. Namun, menurut pihak Dinas Pemberdayaan Perempuan, Anak dan Kependudukan Provinsi Jawa Timur pihaknya masih belum mendapatkan tindak lanjut dari pihak SPKT Polda Jawa Timur terkait permintaan hak akses setelah perjanjian kerjasama diluncurkan sehingga pihaknya masih belum memberikan *username* dan *password* yang dapat digunakan untuk mengakses data e-KTP. Terdapat pernyataan yang berbeda dari kedua pihak terkait. Sehingga dalam penggunaan data identitas kerjasama dari SPKT Polda Jawa Timur dengan Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan anak dan Kependudukan dianggap belum terjalin dengan baik.

Selain data e-KTP yang masih belum bisa diakses, adapula hambatan lain dalam inovasi ini. Kurangnya personil untuk operator ahli serta personil yang dapat mengantarkan orang terlantar ke tujuannya menjadi permasalahan dalam penerapan inovasi SKOT Online serta kurangnya dana untuk menunjang personil yang mengantarkan



para orang terlanter kerumahnya terutama yang beralamat di daerah pelosok dan jauh dari pusat kota. Selain itu, penggunaan internet sebagai sarana pendukung utama yang dibutuhkan untuk dapat mengakses web tersebut masih dirasa kurang memadai. Hal ini dikarenakan kecepatan internet yang kurang stabil serta dipergunakan untuk menunjang seluruh kegiatan yang dilakukan di SPKT Polda Jawa Timur membuat pengoperasian SKOT *Online* menjadi terhambat. Dalam mengatasi hal tersebut dibutuhkan peningkatan kecepatan jaringan internet agar pelayanan SKOT *Online* maupun pelayanan administrasi kepolisian lain dapat berjalan dengan baik.

Dalam indikator Integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, inovasi SKOT *Online* dirasa masih belum memenuhi kriteria yang ditentukan sebab hambatan-hambatan yang terjadi masih belum ditangani dengan baik sehingga dapat menghambat jalannya pelayanan. Hasil analisis dari Indikator membuktikan bahwa inovasi masih kurang berhasil karena sesuai pengertian dari indikator ini yaitu merupakan ada kesesuaian proses dan output dari satu fase dengan fase lainnya. Kualitas proses dari awal dan akhir sangat diperhatikan dalam indikator ini. Proses dapat dikatakan sebagai tahap-tahap inovasi dilaksanakan dan output adalah hasil dari pelaksanaan tahap-tahap tersebut apakah dapat dikatakan sebagai inovasi yang memiliki nilai. Sedangkan beberapa proses dari inovasi SKOT *Online* ini masih memiliki ketidaksesuaian karena melihat beberapa kendala yang dihadapi masih ada.

#### **4. Intergrasi dengan lingkungan**

Indikator ini menjelaskan bahwa inovasi perlu sesuai dengan konteks di mana inovasi dilakukan dan hasil inovasi akan digunakan. Menurut Gatignon dan Xuereb (1997:80) keberhasilan produk dianalisa sebagai keunggulan relatif yang tampak sebagai karakteristik produk produk yang secara konsisten penting dalam penjelasan penerapan dan keberhasilan produk baru. Indikator ini berkaitan dengan semua aspek pendukung keberhasilan inovasi mulai dari penggunaan teknologi, manfaat program bagi masyarakat/konsumen, dampak inovasi terhadap lingkungan, distributor dan penjual. Teknologi yang digunakan dalam SKOT *Online* merupakan teknologi *web base* yang dapat diakses dengan internet. Teknologi ini sudah cukup modern sebab dapat diakses di setiap daerah yang telah terhubung dengan jaringan internet. Kantor dari SPKT Polda Jawa Timur maupun SPKT Polres setempat telah dilengkapi jaringan *wifi* sehingga dapat dengan mudah mengakses SKOT *Online*.

Manfaat yang dapat dirasakan konsumen atau pengguna layanan yang merupakan orang terlanter ialah kepastian pemulangan para OT ke daerah asal mereka masing-masing. Selain itu bagi orang

terlanter yang kehilangan barang-barang serta surat-surat penting seperti KTP, SIM, Kartu Keluarga dan lain sebagainya dapat di proses bersamaan dengan pembuatan SKOT sebab dalam aplikasi SKOT *Online* terdapat pula layanan untuk surat kehilangan. Nantinya surat kehilangan tersebut dapat digunakan untuk proses pembuatan surat-surat penting yang baru di daerah asal mereka masing-masing.

Dampak lingkungan dari adanya inovasi SKOT *Online* adalah berupa dampak sosial yaitu untuk membangun citra berupa simpati dan kepercayaan dari masyarakat terhadap Kepolisian Republik Indonesia khususnya Polda Jawa Timur. Kepercayaan masyarakat terhadap kepolisian mulai terbangun dengan adanya SKOT *Online* ini sebab dari hasil wawancara di atas para orang terlanter menganggap bahwa mereka telah terselamatkan dan tidak menjadi gelandangan di daerah orang. Kepastian pemulangan juga telah dibuktikan dengan berbagai dokumentasi dimana orang terlanter tersebut telah sampai ke rumah mereka di daerah asalnya. Namun, masih banyak dari masyarakat yang belum mengetahui bahwa orang terlanter dapat dipulangkan dengan cara melapor ke kepolisian dan sebagian besar masyarakat di Kota Surabaya maupun Provinsi Jawa Timur yang merupakan pengguna layanan tersebut. sehingga dibutuhkan adanya sosialisasi kepada masyarakat bahwa ada pelayanan mengenai orang terlanter dan masyarakat dapat bersimpati dengan kepolisian dengan adanya inovasi tersebut.

Dari hasil analisis menggunakan indikator integrasi dengan lingkungan, inovasi SKOT *Online* dirasa cukup berhasil dan telah memenuhi kriteria dalam hal penggunaan teknologi, memberikan manfaat bagi masyarakat, serta memberikan dampak terhadap lingkungan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dari Inovasi Pelayanan Kepolisian melalui Surat Keterangan Orang Terlanter (SKOT) *Online* di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa peniliti telah diambil kesimpulan. Mengacu pada rumusan masalah dan tujuan peniliti tentang bagaimana Inovasi Pelayanan Kepolisian Melalui Aplikasi Surat Keterangan Orang Terlanter (SKOT) *Online* di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa Timur yang dirangkum dalam empat indikator dari Manajemen inovasi penciptaan nilai berdasarkan prinsip Inovasi membutuhkan Integrasi organisasi menurut De Meyer and Garg yang terdiri atas integrasi proyek dengan visi strategis organisasi, integrasi intertemporal antar fase-fase yang berbeda dalam proyek, integrasi lintas fungsi selama proyek berjalan, dan integrasi dengan lingkungan. Dari beberapa indikator tersebut peniliti simpulkan bahwa inovasi SKOT *Online* di

SPKT Polda Jawa Timur masih sudah cukup baik namun belum maksimal karena masih ditemukannya masalah yang belum terselesaikan. Masalah tersebut diantaranya adalah digunakannya alamat web milik swasta, data E-KTP yang belum dapat di akses, dan penggunaan internet sebagai sarana akses web tersebut masih dirasa kurang memadai

### Saran

Dari hasil penelitian ini penulis mencoba untuk memberikan saran terkait Inovasi Pelayanan Kepolisian melalui Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT) Online di Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polda Jawa dari hasil temuan penulis lapangan terkait inovasi tersebut, penulis menemukan beberapa kekurangan yang dirasa perlu diperbaiki agar program tersebut berjalan dengan baik, saran tersebut antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menyarankan untuk menyempurnakan kembali web resmi Polri agar eror yang sering terjadi saat melakukan akses SKOT Online dapat diatasi. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga kerahasiaan data dari SKOT Online seperti data identitas dan data DPO.
2. Memindahkan seluruh data SKOT Online dari server swasta ke server resmi milik Mabes Polri agar dapat mengakses data E-KTP dari Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan anak dan Kependudukan untuk melakukan pengecekan identitas dari orang terlantar.
3. Memperbaiki jaringan internet yang ada di SPKT Polda Jawa Timur agar dalam melakukan pelayanan yang berorientasi internet dapat dilakukan secara maksimal dan cepat.
4. Menambah pengawasan terutama oleh pihak Organda dan Dinas Perhubungan dalam proses pemulangan orang terlantar agar dapat dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan dalam Perjanjian Kerjasama Nomor B/24/X/2017.
5. Melakukan sosialisasi secara intensif pada masyarakat untuk menambah pemahaman masyarakat mengenai pelayanan kepolisian terutama SKOT Online agar citra buruk kepolisian di mata masyarakat dapat dirubah.

### Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISIP UNESA.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji.

- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Saebani, Beni. 2008. *Metode Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat dalam Angka 2017. 2017. <https://jabar.bps.go.id> (diakses tanggal 14 Agustus 2018)
- Badan Pusat Statistik. *Statistik Indonesia 2017*. 2017. <https://www.bps.go.id> (diakses tanggal 14 Agustus 2018)
- Fauzi, Pradhitya. *Tingkatkan Layanan Meningkatkan Laporan Orang Terlantar Polda Jatim Luncurkan Aplikasi Online Ini*. 2017. <http://jatim.tribunnews.com> (diakses tanggal 14 Agustus 2018)
- Khairuddin. 1992. *Pembangunan Masyarakat : Tinjauan Aspek Sosiologi, Ekonomi dan Perencanaan*. Yogyakarta: Liberty
- Kota Surabaya dalam Angka 2017. 2017. <https://surabayakota.bps.go.id> (diakses tanggal 14 Agustus 2018)
- Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson. 2014. *Contextual Teaching Learning*. Jakarta: Kaifa
- Riyandi, Saugi. *Bos Bappenas: RI Sudah Jadi Negara yang Masyarakatnya tinggal di Kota*. 2018. <https://www.jawapos.com> (diakses tanggal 18 Agustus 2018)
- Soedarno P., dkk. 1992. *Ilmu Sosial Dasar : Buku Panduan Mahasiswa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soerjono Soekanto. 1982. *Sosiologi Suatu Pengantar*, CV. Rajawali: Jakarta
- Soewarno Handyaningrat. 1990. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Sondang P. Siagian. 1994, *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*, Jakarta: CV Haji Mas Agung
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta CV.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial.
- Yaman, Muhammad Nurhuda Syahroni. *Evaluasi Sistem Informasi Orang Terlantar (SIM-LONTAR) melalui Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur*. 2018. <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id> (diakses tanggal 14 Agustus 2018)